

2.7 Nos ressources humaines

Dans son *Plan stratégique 1992-1993 à 1996-1997*, le Bureau des passeports fait de la qualité de la vie au travail l'un de ses deux grands objectifs stratégiques. Nous reconnaissons aussi que les employés constituent notre principal atout pour améliorer la qualité du service dispensé au public. À cet égard, nous avons pris des mesures pour donner plus d'autonomie à nos employés, pour reconnaître et récompenser leurs réalisations et pour leur donner le cadre physique, les outils et la technologie leur permettant d'accroître leur productivité. Nous avons aussi pris des dispositions pour communiquer les valeurs de l'organisme et développer une culture d'entreprise affirmée.

Nous avons déjà progressé dans la réalisation de ces objectifs. Nous avons habilité les employés dans les directions opérationnelles.

Nous avons entrepris d'améliorer la qualité de vie au travail en rendant les installations plus sûres, plus efficaces et plus fonctionnelles.

Nous avons installé du mobilier et du matériel nouveaux qui nous permettront d'atteindre nos objectifs opérationnels tout en garantissant la satisfaction des employés. Nous réaménagerons soigneusement les lieux de travail en fonction de facteurs ergonomiques comme l'éclairage naturel et l'harmonie des couleurs, parallèlement à la mise en place de nouvelles technologies.

Nous avons prévu mener deux études pendant l'année :

- ▶ une étude sur la configuration des postes de travail;
- ▶ une étude sur la qualité du milieu de travail.

Ces études portent sur les moyens de maximiser l'effet de tous les éléments nécessaires à un bon milieu de travail.

En contrôlant de plus près le milieu de travail et la satisfaction des employés, nous serons en mesure de réagir et de nous adapter avec plus d'efficacité et de rapidité aux besoins de ces derniers.

Nous avons élaboré un Plan de gestion des ressources humaines (comprenant un volet formation) qui suit les principes de la gestion du changement et de l'apprentissage continu. Nous accordons une attention particulière à l'élaboration d'un programme structuré d'agrément et de formation des examinateurs.